



First Select

## التعامل مع العملاء صعب المراس

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢٧ يوليو - ٣١ يوليو ٢٠٢٥	اسطنبول	٣٣٠٠	<a href="#">سجل الآن</a>



First Select

### أهداف البرنامج:

في نهاية هذه الدورة سيكون كل مشارك على معرفة بالموضوعات التالية:

1. تعريف المشاركين بالمفاهيم و الأساليب الحديثة في الإتصال والتعامل الإنساني .
2. تنمية مهارات المشاركين في الإتصال والتعامل مع الآخرين والعملاء .
3. تمكين المشاركين من تحليل وتقييم أنماط إتصالهم وتعاملهم مع الآخرين والعملاء.
4. تطوير الإتجاهات في التعامل مع الآخرين والعملاء .
5. التعرف على معوقات التعامل والتوصل للأساليب للتغلب عليها .
6. صقل و تطوير مهارات المشاركين الخاصة بالتعامل مع الانماط المختلفة للعملاء.
7. استخدام الأسلوب الأمثل في التعامل مع الشخصيات الصعبة من العملاء والزلاء في العمل.
8. ممارسة بعض التطبيقات العملية التي تضمن التعامل المتميز مع الشخصيات

## الصعبة للعلاء وسبل المحافظة عليهم.

### المحتويات:

#### المحور الأول : الأتصال وأهميته في التواصل مع العلاء:

- عملية الأتصال من حيث :
- المفهوم و الأهمية و الأهداف .
- أنواع الأتصال اللفظي و غير اللفظي .
- أنهاط الأتصال و التعاول الإنساني .
- أدوات و وسائل الأتصال الفعال .
- العواهل الوثرة على الأتصال .
- معوقات الأتصال .
- سبل التغلب على معوقات الأتصال .
- مشاكل تقييم الأداء وإستراتيجيات حلها .

#### المحور الثاني : السلوك الإنساني الإيجابي وهدى تأثيره في العميل صعبى الهراس:

- السلوك الإنساني من حيث:
- تحليل التفاعل الإنساني المتعلق بحالات الذات الثلاثة
- المحور الثالث : أنهاط شخصية العلاء صعب الهراس
- أنهاط التفاعل الثلاثة
- الجوانب السلوكية في الأتصال المتعلقة بكل من :
- الإدراك
- أنهاط الشخصية
- الأخلاقيات والقيم .

#### المحور الثالث : الانهاط المختلفة لشخصيات العلاء:

- الأنهاط المختلفة لشخصيات العلاء
- تحليل بعض أنهاط هذه الشخصيات
- كيفية التعاول مع الشخصيات الصعبة

#### المحور الرابع : استراتيجيات التعاول مع الشخصيات الصعبة:


- استراتيجيات إدارة الشخصيات الصعبة وطرق المحافظة عليهم.
- وصايا وإرشادات في التعامل المهين مع الشخصيات الصعبة.
- دور الاتصال غير اللفظي في الفهم والاستجابة لرسائل الشخصيات الصعبة.

المحور الخامس : أمثلة عن الشخصيات صعبة المراس:

- الشخصية الدبابة
- الشخصية المنفجرة
- الشخصية المرتابة
- الشخصية النرجسية
- الشخصية العنيدة
- الشخصية الهكتبة
- الشخصية العصبية

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية

97337256847 

info@firstselectbh.com 

www.firstselectbh.com 